



EESTI MAAÜLIKOOL
Majandus- ja sotsiaalinstituut

Risto Vao

**PERSONALI TÖÖRAHULOLU VÄLJASELGITAMINE
ETTEVÕTTE TATOLI AS NÄITEL**

THE ANALYSES ON JOB SATISFACTION OF THE EMP-
LOYEES IN AS TATOLI AS

Bakalaureusetöö
Maamajandusliku ettevõtluse ja finantsjuhtimise õppekaval

Juhendaja: lektor Katrin Kreegimäe, *MSc*

Tartu 2017

Eesti Maaülikool Kreutzwaldi 1, Tartu 51014		Bakalaureusetöö lühikokkuvõte	
Autor: Risto Vao		Õppekava: ökonoomika ja ettevõtlus	
Pealkiri: Personali töörahulolu väljaselgitamine ettevõtte Tatoli AS näitel			
Lehekülgi: 43	Jooniseid: 11	Tabeleid: 0	Lisaid: 2
Osakond: Uurimisvaldkond: Juhendaja(d): Kaitsmiskoht ja aasta:		majandus ja sotsiaal rahulolu uuring MSc, Katrin Kreegimäe Tartu, 2017	
<p>Käesoleva bakalaureusetöö uurib töötajate rahulolu Tatoli AS ettevõttes. Ettevõttes ei ole varem töötajate rahulolu uuritud, mistõttu on autori panus ettevõtte arengusse bakalaureusetöö raames läbi viidava uuringu näol oluline.</p> <p>Töö eesmärgiks on selgitada välja Tatoli AS Tartu osakonna personali tööga rahulolu ning uurimistulemustele tuginedes teha juhtkonnale parendusettepanekuid.</p> <p>Töö tulemuse väljaselgitamiseks on autor koostanud teoreetilise ülevaate erinevatest rahulolu teooriatest. Uurimismeetodina kasutas autor kirjalikku ankeetküsitlust ja uurimisvahendina küsimustikku. Küsimustiku koostamisel võeti aluseks Herzbergi rahuloluteooria seisukohad. Uuring viidi läbi perioodil 15.04.2016 - 30.04.2016. Uuringu valimi moodustasid 40 ettevõtte Tartu osakonna töötajat, kuna kahte juhatuse liiget ja raamatupidajat autor uurimisse ei kaasanud. Vastamisaktiivsus oli 83% (33).</p> <p>Käesoleva töö tulemusena selgus, et üldiselt võib töötajate rahulolu ettevõttes lugeda heaks. Töö käigus selgus, et juhatusel tuleks teha mõned muudatused, et töötajate rahulolu veelgi paremaks muuta.</p>			
Märksõnad: rahulolu, teooria, rahulolematus			

Estonian university of life sciences Kreutzwaldi 1, Tartu 51014		Abstract of Bachelor's Thesis	
Author: Risto Vao		Speciality: Economics and marketing	
Title: The analyses on job satisfaction of the employees in as Tatoli AS			
Pages: 43	Figures: 11	Tabels: 0	Appendixes: 2
Department:		Economics and Social Sciences	
Field of research:		The analyses on job satisfaction	
Supervisors:		MSc, Katrin Kreegimäe	
Place and date:		Tartu, 2017	
<p>The aim of this bachelor thesis was to identify the level of job satisfaction of employees in Tatoli AS and based on the results, make higher improvements. The company has not previously had any job satisfaction surveys, so it is author's contribution to develop job satisfaction through the research.</p> <p>Author has previously composed overview about job satisfaction theories. The tool of research method was questionnaire. Questions on the survey were based on Herzberg satisfaction theory. Survey took a place at Tartu and was conducted during the period 15.04.2016 - 30.04.2016. There were 33 respondents out of 40 who had ability to answer the survey which makes 83% of all. Leaders of the company and accountant were not taking part of survey.</p> <p>Answers on the survey shows high level of employee satisfaction and can be considered good. During the work, there was some dissatisfaction seen on the survey, but hopefully management will consider ideas of author proposals.</p>			
Märksõnad: satisfaction, theory, dissatisfaction			

SISUKORD

SISUKORD	4
SISSEJUHATUS	5
1. TÖÖRAHULOLU JA SELLE MÕÕTMINE	7
1.1 Tööraahulolu olemus.....	7
1.2 Tööraahulolu teooriad	9
1.2.1 Maslow teooria	9
1.2.2 David McClelland	10
1.2.3 Frederick Herzberg	11
1.2.4 J. Stacey Adams.....	13
1.4 Tööraahulolu hindamismeetodid	14
1.4.1 Küsitlus.....	15
1.4.2 Intervjuu	16
2. TÖÖRAHULOLU TATOLI AS NÄITEL	18
2.1 Ettevõtte Tatoli AS tutvustus.....	18
2.2 Rahulolu-uuringu teostamise protsess ja meetodika	19
2.3 Tatoli AS Tartu osakonna töötajate rahulolu-uuringu tulemused	20
2.3.1 Rahulolu töö ja töötingimustega.....	21
2.3.2 Rahulolu info liikumisega	23
2.3.3 Rahulolu kolleegide vaheliste suhetega.....	27
2.3.4 Rahulolu juhtimisega.....	28
2.4 Uuringu järeldused ja ettepanekud	29
KOKKUVÕTE	31
KASUTATUD KIRJANDUS	32
SUMMARY	34
LISAD	35
Lisa 1. Tatoli AS töötajate rahulolu-uuringu ankeet	36
Lisa 2. Ettevõtte struktuur	43

SISSEJUHATUS

Organisatsiooni olulisemaks ressursiks on töötajad, kes loovad väärtust ja kliendisuhteid. Eelduseks luua klientidele väärtusi ja arendada positiivseid kliendisuhteid, on töötajate endi rahulolu töö ja organisatsiooni juhtimisega. Vaid rahuolev töötaja aitab pikas perspektiivis saavutada olukorra, kus kliendid on organisatsiooni toodete/teenuste ja teenindusega rahul, olles nii organisatsioonile lojaalsed ja avaldades positiivset arvamust organisatsiooni (sh toodete/teenuste/teeninduse) kohta.

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärgiks on selgitada välja Tatoli AS Tartu osakonna personali rahulolu tööga ning uurimistulemustele tuginedes teha juhtkonnale parendusettepanekuid. Ettevõttes ei ole varem töötajate rahulolu uuritud, mistõttu on autori panus ettevõtte arengusse bakalaureusetöö raames läbi viidava uuringu näol oluline. Ettevõtte seisukohast võib antud uuringut pidada pilootuuringuks, kus autori välja töötatud küsimustikku on testitud ettevõtte ühe osakonna töötajate rahulolu väljaselgitamisel. Antud küsimustikku on ettevõttel tulevikus võimalik kasutada personali rahulolu kordusuuringute läbiviimiseks. Samuti on ettevõttele olulised autori poolt läbi viidud uuringu tulemused ja parendusettepanekud nii tööga rahulolu tõstmise kui rahulolu-uuringute protseduuri ja järjepidevuse osas.

Eesmärgi täitmiseks on autor püstitanud järgmised ülesanded:

- 1) selgitada välja töörahulolu olemus ja personali rahulolu-uuringute läbiviimiseks kasutatavad meetodid;
- 2) anda ülevaade uuritava ettevõtte toimimisest sh personaliga seotud tegevustest;
- 3) koostada personali rahulolu-uuringu küsimustik ja töötada välja uuringu läbiviimise metoodika;
- 4) viia ettevõttes läbi personali rahulolu-uuring ning uuringu tulemustele tuginedes teha ettevõttele parendusettepanekuid.

Uurimismeetodina kasutas autor kirjalikku ankeetküsitlust ja uurimisvahendina küsimustikku. Küsimustiku koostamisel võeti aluseks Herzbergi rahuloluteooria seisukohad. Uuring viidi läbi perioodil 15.04.2016 - 30.04.2016. Uuringu valimi moodustasid 40 Tartu osakonna töötajat. Kahte juhatuse liiget ja raamatupidajat autor uuringusse ei kaasanud. Vastamisaktiivsus oli 83% (33 vastajat).

Bakalaureusetöö koosneb kahest osast – teooria ja empiiriline uurimus. Töö teoreetilises osas annab autor ülevaate töörahulolu olemusest ja seda mõjutavatest teguritest. Töö empiirilises osas annab autor ülevaate uuritavast objektist, uuringu eesmärgist, valimist, meetodist ja uurimistulemustest, millele tuginedes toob välja parendusettepanekud.

1. TÖÖRAHULOLU JA SELLE MÕÕTMINE

Järgnevates alapeatükkides annab autor ülevaate töörahulolu olemusest, erinevatest rahulolu teooriatest ja töörahulolu hindamise meetoditest. Ülevaate andmisel tugines autor erialastele kirjandusallikatele.

1.1 Töörahulolu olemus

„Tööga rahulolu näitab, mil määral töötaja tunneb, et tema positsioon ettevõttes pakub talle rahulolu“ [1: 30]. Samuti näitab rahulolu inimese suhtumist ning emotsionaalset seisundit töö suhtes [21: 71].

Üks tuntumaid USA psühholooge, F. Herzberg (1987) väidab, et inimeste sotsiaalsed vajadused on kooskõlas tema poolt õigeks võetud normidega – käskude ja keeldudega, mistõttu rahulolu ja rahulolematus on normidest tingitud. Inimesed, kes jälgivad käsknorme mõõdavad töö positiivseid külgi ja neil on suur saavutusvajadus. Inimesed, kes keeldnorme jälgivad on eelkõige omale suuna võtnud ära hoida negatiivsust [2: 46].

Herzberg leiab, et parema töössesuhtumisega käib kaasas arvamus, et olemasolev töö on huvitav, mõtlemapanev, kaasahaarav, ennast arendav ja kõiksugu võimete rakenduskoht. Inimesed, kes saavad iseseisvalt hakkama ja kellele ei teki raskusi teistega suhtlemisel on tavaliselt oma tööga paremini hakkama saanud ja tunnevad sellest suuremat rõõmu [2: 45].

Tööga rahulolu uurijad on leidnud, et tööga rahulolu on korrelatsioonis järgnevate motiividega [1: 32]:

- töö keerukus;
- töö eest vastav tasu;
- töötingimused organisatsioonis;
- tunnustamine;
- võimalus rakendada oma oskusi;
- tunne, et tehtav töö on oluline;
- inimsuhete kvaliteet organisatsioonis;
- rahulolu kolleegidega;

- kontroll otsuste sooritamise üle;
- vastutuse määratlus;
- töökoormus.

Rahulolu tase mõjutab oluliselt ka töötajate isiklikku rahulolu, mille tõttu töötaja tunneb end ümbritsevate inimeste poolt tunnustatuna ning organisatsiooni kaasatuna. [1: 33] Töö käigus õpitakse uusi töövõtteid, mida edaspidi arendada, kuid iga uue tööülesandega kaasneb ka risk eksida või teha vigu. Ettevõtte peab arvestama ka töötaja uute tööülesannete sooritamisi kui võtta arvesse töötajate hindamine [6: 52].

Ameerika Ühendriikides viidi 1991 aastal läbi uuring, mille eesmärgiks oli vaja välja tuua 16 erineva töö iseloomujoontest kõige olulisemad. Olenemata lihtsast tööst ja suurest töötasust, osutus tähtsaimaks võimalus töötada töökohal, mis pakub uusi oskusi ja huvi ning võimaldab töötada iseseisvalt (Spector, 1997). Olulisel kohal oli ka teistega suhtlemine töö käigus, mis viitab inimeste kuulumisvajadusele ning mis omakorda juhatab tugeva organisatsioonikultuuri juurde [2: 46].

Töötajate hoiak ja suhtumine on organisatsioonile olulised, kuna need võivad peegeldada teatud asjaolusid. Inimeste hoiakud on tavaliselt millestki mõjutatud. Järgnevalt on välja toodud komponendid, mis võivad olla mõjutatavateks:

1. käitumuslik komponent, mis on tingitud inimeste soovidest ja oskustest käituda teatud olukorras vastavalt oma hoiakule;
2. emotsionaalne komponent, mis väljendub inimese tunnetes, suhtumises ja meeleolus, mis on tingitud teatud nähtustest;
3. kognitiivne ehk tunnetuslik komponent sisaldab inimese enda tõekspidamisel, arvamustel ning teadmistel mingite nähtuse kohta [4: 86].

Organisatsioon ei toimi tõhusalt, kui töötajate hoiakud on negatiivsed. Aeglane töö, tööjõu voolavus, kehvad töötulemused, halb klienditeenindus, vargused ja distsipliiniprobleemid – kõik need faktorid tekitavad organisatsioonile raskusi [3]. Rahulolematus töö ja elukutsega on mõjutatud ka ebaõnnestunud kutsevalikust, mille tõttu pole panus töösse piisav [7: 95]. Töötajate rahuloluta organisatsioonis võib väheneda konkurentsivõime. Inimene vajab organisatsiooni ja organisatsioon vajab inimest. Inimesele on organisatsioon tema eesmärkide saavutamise vahend. Juhid soovivad, et töötajad oleksid positiivsete väljunditega. Töötajate rahulolu koos kõrge tootlikkusega viitab organisatsiooni kvaliteeditunnustele [3].

1.2 Tööraahulolu teooriad

Käesolevas alapeatükis annab autor ülevaate enamlevinud rahulolu teooriatest, milleks on Maslow vajaduste teooria, David McClelland saavutus motivatsiooni teooria, Frederick Herzberg kahe faktori teooria ning Stacey Adams võrdsuse teooria.

1.2.1 Maslow vajaduste teooria

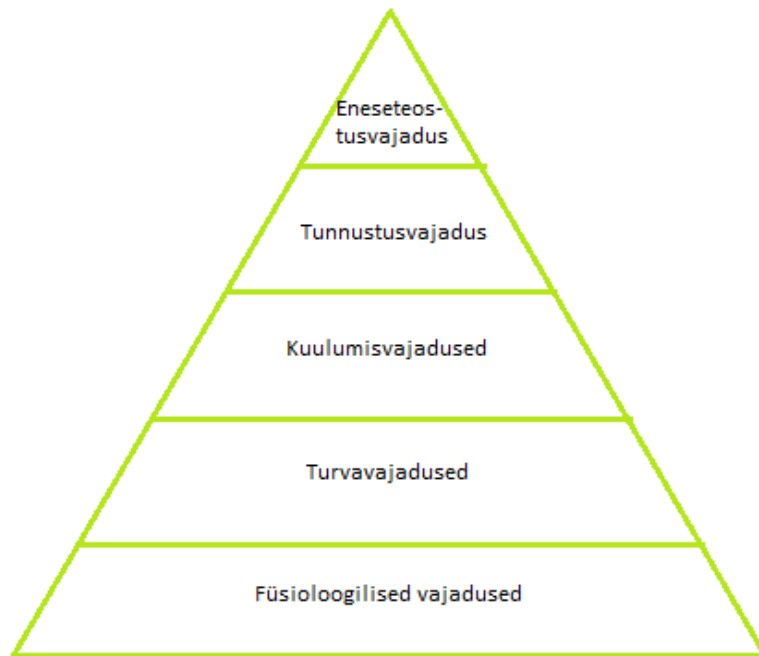
Abraham Maslow oli Ameerika psühholoog, kes töötas välja inimeste vajaduste hierarhia 1954 aastal (vt joonis 1). Ta pani aluse väitele, et inimeste vajadused kasvavad hierarhiliselt alt üles ning saavutamaks kõrgema taseme vajadusi, tuleb eelnevalt madalama taseme vajadused ära rahuldada. Mida kõrgem on saavutatud vajaduste tase, seda vähem soovitakse allpool olevate vajadustega rahulduda ning pürgitakse uute ja kõrgemate vajadusteni. Sellises olukorras ei vii vajaduste rahuldamine enam allapoole, vaid hoopis uute ja kõrgemate vajadusteni [11: 110].

Maslow on üks väheseid psühholooge, kes on tõsiselt uurinud positiivseid mõõtmeid inimeste kogemuste põhjal. [8] Abraham Maslow vajaduste teooria on üks tuntumaid ja enamlevinumaid motivatsiooniteooriaid. Tema teooria lähtus sellest, et inimese aktiivsuse põhjuseks on järgmised viis vajaduste astet: [4: 92]

- 1) füsioloogilised vajadused – eelkõige põhivajadused elamiseks, milleks on toit, vesi, hapnik, puhkamine;
- 2) turvavajadused – vajadus olla kaitstud. Tõises tegevuses avaldub kaitsevajadus olla tööga kindlustatud ning vältida organismile ebasoodsaid töötingimusi [4: 94];
- 3) kuulumisvajadused – järgnevalt põhivajadustele, vajab inimene tundeid ning armastust. Ta soovib kuuluda teiste hulka ning tekitada enda ümber mõnusa suhtluskeskonna. Meeskonnatöös osalemine ning ühisüritustel osavõtt annab võimaluse teistega suhelda ning lähedasemaks saada. Näiteks kohvipausid või lõunasöögid koos partneriga viib suhtluse lähedasemaks;
- 4) tunnustusvajadused – neljas aste iseloomustab inimese vajadusi olla lugupeetud ja tunda ennast hinnatuna. Inimene vajab enesetunnustust ja tähelepanu;
- 5) eneseteostusvajadused – viimane aste iseloomustab inimese vajadusi enda võimete täielikumaks ärakasutamiseks ja praktiseerida enesearengut. Kõrge eneseteostusega inimesed suhtuvad teistesse ja endasse võrdselt, nad tulevad toime ebanugavates

olukordades. Paljudel juhtudel A. Maslow on leidnud, et mitte kõik inimesed ei leia end selles astmes mitte just täiesti rahuldatuna [4: 95].

A. H. Maslow on kujutanud graafiliselt vajaduste hierarhiat järgmiselt [4: 94]:



Allikas:[4: 94]

Joonis 1. Maslow vajaduste hierarhia

1.2.2 David McClelland saavutus motivatsiooni teooria

Ameerika psühholoog David McClelland töötas välja saavutus motivatsiooni teooria, mis oma olemuselt rõhutab Maslowi eneseteostusvajaduse olemust. Tema teooria kohaselt soovib inimene majandada iseseisvalt objekte, ideid ning teisi inimesi [12]. David McClelland jaotas vajadused kuulumise (*affiliation*), autoriteedi (*power*) ning saavutuse (*achievement*) vajadusteks. D. McClelland väitis, et igaühel on oma ülekaalus olev vajadus, mille järgi saab teda motiveerida ja luua vastavalt sellele vajalik töökeskkond (Chelsom *et al* 2005: 162). [9: 40] Sarnaselt lähenes motivatsioonile ka üks edukamaid Maslow teooria edasiarendajaid, Ameerika psühholoog ja ERG-teooria (E – Existence, R – Relatedness, G -Growth) rajaja Clayton Alderfer. Alderfer ja D. McClelland olid esimesed, kes kinnitasid, et inimesed tegelevad korraga mitme vajaduse rahuldamisega ning nii-öelda vajaduste trepil käib suur kõikumine üles-alla [22].

D. McClellandi teooria tugineb inimese mõistmisel ja iseloomustamisel vastavalt tema käitumisele kolme vajaduse järgi [4: 97]:

- saavutusvajadus – vajadus, mis ajendab soovi teha midagi paremini, saavutada kõrgeid tulemusi, seista vastamisi riskide ja probleemidega. Soov vastutusrikaste olukordade järele;
- suhtlemis- ja liitumisvajadus – olukorrad, kus tekib soov luua inimestega meeldivaid suhteid, järgida teiste inimeste tundeid ning nende tunnetamine. Vajadust suhtlemise järgi võib vaadelda mitme tunnuse abil (Baker 1978). McClellandi küsitluses tuli esile, et tähtsaks osaks on sõprussuhted, uute sõprade leidmine, nende abistamine ning hoolimine;
- jõu- ja võimuvajadus – soov kontrollida inimesi enda ümber. Muuta ning mõjutada nende käitumist, olla teistest üle ning panna neid oma soovi järgi käituma. Sealhulgas võtta vastutust nende tegevustes. [4: 97]

1.2.3 Frederick Herzberg kahe faktori teooria

Frederick Herzberg oli USA-s üks tuntumaid 1960-ndate aastate motivatsiooni ja rahulolu uurijaid. Herzberg üritas oma teooriaga seletada motivatsioonitegureid ettevõtetele, et motiveerida töötajaid neid individuaalselt uurides ning rahuldades nende vajadusi (Herzberg, 1968). Andmeid kogus uurija läbi teostatud intervjuude töötajatega. Eesmärk oli teha kindlaks töötajaid motiveerivad ja rahuldavad tegurid [13].

Uurinud pikalt inimeste töössesuhtumist, jõudis Herzberg järeldusele, et eelnevad arvatud motivatsioonifaktorid ei paku inimestele rahuldust, vaid kõrvaldavad ebameeldivused ja ebamugavustunde, mida uurija ise nimetas hiljem hügieenifaktoriteks (Clark, 1992). Nende faktorite puudumine langetas töötajate rahulolu, kuid nende olemasolu ei tõstnud motivatsiooni. Herzberg jagas kõik faktorid kahte kategooriasse, mida ta nimetas hügieenifaktoriteks ja motivatsioonifaktoriteks (Herzberg, 1986) [13]. Hügieenifaktorid on need, mis näitavad rahulolematust tööga. Motivatsioonifaktoriteks on ajendid, mis võivad esile kutsuda rahulolu.

Rahulolu puudumine ei tähenda veel rahulolematust. Hetkel, mil inimene ei vaja rahuldatud tunnuse vajadust, ei ole tal rahulolu ning ta ei pruugi rahulolematu olla. Teatud olukordades

on kasulikum tõsta rahulolu, kui leevendada rahulolematust, mis puhul tuleb esile tuua motivatsioonifaktoreid. Kui on vajalik maandada rahulolematust ning tõsta rahulolu, on autor leidnud, et efektiivsem viis on hügieenifaktorite kasutamine [5: 108].

Autor on välja toonud teoreetilise osa puhul ülevaate Herzbergi kahe faktori teooriast, mida iseloomustab joonis 2.

Hügieenifaktorid	<ul style="list-style-type: none"> • töötasu • kindlustunne • tingimused • inimestevahelised suhted • töökultuur • kontrolli ulatus • juhtimise kvaliteet
Motivatsioonifaktorid	<ul style="list-style-type: none"> • saavutusvajaduste rahuldamine • vastutuse usaldamine • enesearendamise võimalus tööl • huvitav töö • tunnustus

Joonis 2. Herzbergi kahe faktori teooria. Allikas: [5: 108]

Herzberg jagas vajadused motivaatoriteks (*motivators*) ja hügieeniteguriteks (*hygiene factors*). Need tegurid võttis autor käsitusse kui rahuldajatena ja mitterahuldajatena. Arvestades hügieenitegureid tagab see töötajatele tunde, et nad pole rahulolematud ning motivaatorite kaasahaaramine võimaldab tagada rahulolu. Rahulolu defineerides tõi autor välja, et töö sisu pakub tööst saadava rahulolu ning töö rikastamine pakub omakorda võimalust töölisel ennast kehtestada ja aitab motiveeritust tõsta. (Chelsom *et al* 2005: 161-163) [9: 40].

Herzbergi teooriaga on võimalik paremini leida töötajate motiveerimise kindlaid vaatenurki ning vajadust luua balanss rahaliste ja mitterahaliste hüvede suhtes. Kõik eelnev oleneb vastavalt ettevõtte ja töötajaskonna eripärast. Võttes arvesse riikide erinevusi, siis kõrge elatus- tasemega riikides pööratakse rohkem tähelepanu töötajate kõrgemate vajaduste rahuldami- sele ning füsioloogilise vajaduse rahuldamise motiveeriv toime väheneb [9: 40].

1.2.4 J. Stacey Adams võrdsusteooria

J. Stacey Adams on tuntud kui töökoha uurimise ja inimeste süstemaatilise käitumise psühholoog. Tema teooria tugineb väitele, et töötaja motivatsioonitase on seotud tema panuse ja sellest saadava tasuga [15].

Töötaja enda seisukohalt tajub, et tema tööst saadav tasu [10:66]:

1. vastab jõupingutustele;
2. on väiksem kui tehtud töö;
3. on suurem kui tehtud pingutused.

Antud teooria järgi kaalub töötaja, kas tema antud panus ettevõttes on õiglaselt tasustatud võrreldes organisatsiooni teiste töötajatega. Muidugi ei saa arvesse võtta inimesi, kellel on rohkem töökogemusi ja erialaseid teadmisi, mille tõttu on neil tehtava töö eest suurem tasu. Adams on välja toonud seletava nähtuse, et kui ettevõtte töötaja näeb kõrvalt, kuidas teine sama töö mahuga ja kvaliteediga teine töötajat tasustatakse kõrgemalt, teeb see vähem teeniva töötaja rahulolematuks. Rahulolematuse tunne paneb tundma end alahinnatuna või koguni väärtusetuna. Inimeste vaheline võrdsustunne on Adams'i nägemus õiglusteooriast. J. Stacey Adams'i järgi on töö eest saadavad tasud, kui ka väljundid ning tööst tulenev vaev sisendiks. Autor on need omakorda välja toonud järgmiselt [15]:

Sisendid:

- 1) töötaja töötunnid;
- 2) töötaja töökohustused;
- 3) töötaja tööülesanded;
- 4) tööle pühendumine töötaja poolt;
- 5) töötaja lojaalsus;
- 6) töötaja paindlikkus võtta vastu ülesanded lühikese etteteatamisega;
- 7) töötaja panus ettevõttesse, kolleegidele ja keskastme juhtidele.

Väljundid:

- 1) töötasu;
- 2) boonused;
- 3) hinnad;
- 4) töötaja panuse tähelepanek;
- 5) positiivsed tööhinnangud;
- 6) edutamine;
- 7) pension;
- 8) tööpakkuja paindlikkus;
- 9) põhipuhkus.

Teooria seletab kahe inimese vahelist õiglust, kui mõlemad töötajad panustavad sama kvaliteedi ja mahuga töösse, ent tasu on samaväärne. Kui mõlemad töötajad on tasustatud võrdselt, tekitab see töötajatele tunde, et nad on teistega võrdsed ja mõtlevad ettevõttest kui tähelepanelikust ning lugupidavast töökeskkonna pakkujast [15].

1.3 Töörahulolu hindamismeetodid

Töörahulolu mõõtmiseks, hindamiseks ning neid mõjutavate tegurite välja selgitamiseks, tuleb ettevõtte siseselt läbi viia uuring, mille tulemused näitavad, kas ja millega on töötajad rahul või mitte. Käsitledes erinevaid hindamismeetodeid, saab töötajate rahulolu uurida kvantitatiivsete ja kvalitatiivsete meetoditega. Kvantitatiivsete meetodite hulka kuuluvad internetiküsitlus, ankeetküsitlus (isetäidetav ankeet), näost-näku intervjuu või siis telefoniintervjuu. Kvalitatiivse meetodi alla käib avatud intervjuu, fookusgrupp, Delfi meetod, vaatlus, tekstianalüüs ja juhtumisanalüüs. Töötajate rahulolu uuringu läbiviimiseks saab ettevõtte osta antud teenust sisse või viia uuring läbi ettevõtte siseste ressurssidega. Oluline on, et töötajate rahulolu uuritaks perioodiliselt ja süsteemselt [16].

Kui teostada ettevõttes rahulolu uuring, on kõigepealt kasulik valida viis, mille alusel uuring läbi viiakse. Uurides töötajate rahulolu on oluline arvesse võtta ettevõtte tegevusala, töökorraldust ja töökeskkonda. Kõik need komponendid on omakorda seotud organisatsiooni töötajate tegevusega [16].

1.3.1 Küsitlus

Info kogumiseks organisatsioonis on levinuim viis olnud küsitlus. Küsitlus on uuringu viis, mille puhul indiviidil on võimalus vastata küsimustele paberkandjal või siis elektrooniliselt interneti vahendusel [17].

Küsimustiku koostamisel on tähtis silmas pidada uurimisprotsessi varasemalt välja selgitatud eesmärgid. Selle puhul tuleb küsimustiku valikut koostada suunas, mida tahetakse täpsemalt teada saada. Küsimustikku ei panda küsimusi lihtsalt küsimise pärast [18: 162]. Enne küsimustiku koostamist, tuleb selgeks teha küsimuste arv, kuidas neid sõnastada ja mis tüüpi küsimused esitada. Küsimustikus võivad olla nii avatud kui ka suletud küsimused. Avatud küsimuse puhul tuleb vastajal endal vabalt valitud vastus esitada, mis puhul talle vastusevariante ette ei anta. Avatud küsimusi on autor välja toonud kahte tüüpi [18: 163]:

- küsimused, mis stimuleerivad küsitluse vastajat kirjeldama või informatsiooni andma millegi kohta;
- küsimused, mis samuti stimuleerivad vastajat arvamust avaldama ning selgitama hoiakuid millegi suhtes.

Suletud küsimuste puhul leidub kahte tüüpi küsimusi:

- küsimused, mille puhul kogutakse vastaja taustaandmeid (vanus, sugu, sünniaasta);
- küsimused, mille puhul vastajal tuleb valida vastusevariantide suhtes kõige sobivam vastus.

Avatud küsimuste koostamine on kergem, kuna vastusevariandid on lihtsamad, kuid samas info töötlemise ajakulu on siin suurem. Kuna avatud küsimustega saadakse info tekstina, siis ankeedi autor peab materjali klassifitseerima ja vastust tõlgendama laiemas tähendusega kategooriatesse, mistõttu info töötlemine ja analüüs on aeganõudev ning keeruline protsess [18: 163].

Suletud küsimuste puhul saadakse informatsioon konkreetse vastusevariandina, mille tõttu võib tekkida võimalus, et uuritava küsimuse tähtis aspekt jääb puudu. Suletud küsimustik peab olema täpne, et uuritav nähtus ja uurimisprobleem saaks piisava vastuse. Vastusevariantide puhul on ankeedi koostajal lühem aeg analüüsimiseks [18: 163].

Küsitluse puhul on suureks eeliseks andmestiku kogumine üheaegselt paljude inimeste käest ning küsimustikku on võimalik lisada rohkelt küsimusi. Samuti ei võta ankeetküsitlusele vastamine palju aega ja andmete kogumine pole nii aeganõudev. Mida täpsemalt ja hoolikamalt on küsimustik koostatud, seda lihtsam on andmeid töödelda ja analüüsida. Kuna rahulolu küsimustikud ja aruandeviisid on eelnevalt koostatud uurijate poolt, siis uurijal pole vaja hakata neid ise välja mõtlema [20: 182].

Ankeetküsitluse üheks miinuseks on see, et uurija ei tea kunagi, kui tõsiselt vastajad uurimusse pühenduvad. Vastused võivad olla vastaja poolt suvaliselt valitud. Esineda võib raskemaid ja spetsiifilisemaid küsimusi, millest vastaja võib valesti aru saada või koguni valesti mõista. Küsimused tuleks esitada selgelt ja arusaadavalt, et vastajal ei tekiks arusaamisega raskusi. Arvestama peab ka asjaolu, et kõigi inimeste kõnealuse oskused ei pruugi olla samal tasemel. Korrektse ja hea küsimustiku koostamine nõuab aega ning eeldab, et uurija teadmised on selles valdkonnas mitmekülgsed [20: 182].

1.3.2 Intervjuu

Intervjuu on vestluse vorm andmete kogumiseks, et leida uurimisprobleemile lahendus (Spradley 1979; Briggs 1986) [18: 171]. Intervjuu puhul uuritakse ametikohtade ja töö spetsiifikat, rääkides nendel tööpositsioonidel töötavate indiviididega. Intervjuu tähendab vestlust, kus intervjuuerija juhib vestlust ja teemaarendust. [20: 194] Läbi intervjuu on küsitlajal võimalik koguda infot viisil, mida teised viisid nii hästi ei võimalda. Küllatki kallis ja aeganõudev protsess on üksikindiviidiga intervjuu läbi viia, seega võidakse kasutada grüpiintervjuud, mis puhul vastajateks on mitu töötajat korraga [9: 73].

Intervjuud võib liigitada kahte grüppi - koostatud või koostamata intervjuu. Koostamata intervjuu jooksul saab lähemalt probleemile süveneda, olenevalt sellest, kuidas vastaja vastab. Sealhulgas saab intervjuu läbi viija tekitada uusi küsimusi, mida polnud eelnevalt struktureeritud. Selline käsitusviis sobib millegi raskesti lahti mõtestatava efekti uurimiseks [19: 267].

Struktureeritud intervjuud võib nimetada valmismõeldud intervjuuks. Sellise intervjuu puhul küsitakse intervjuueeritava käest küsimusi, mis on suunatud probleemi uurimiseks ja eesmärgi leidmiseks. Uurimistöös on küsimuste järjestus ja sõnastus kõikidele vastajatele ühesugune. Struktureeritud intervjuu jooksul ei tohi intervjuuerija lisada juurde küsimusi, neid

muuta või koguni välja jätta. Küsimused tuleb eelnevalt täpselt välja mõelda ja hilisemalt läbi viia andmete analüüs [18: 171].

Struktureerimata intervjuu on osaliselt valmis mõeldud vestlu. Sellise intervjuu kestel selgub, milliseid andmeid hakkab intervjuuerivale ilmsiks tulema [18: 172]. Niisugune intervjuu nõuab intervjueeritavalt palju kogemusi ja oskusi, kuna vestlust muudetakse kohapeal [9: 161].

Struktureerimata intervjuu puhul toimub osapoolte vestlus vabas vormis, planeerimata. Sel puhul uurija osaleb uuritava elutegevuses ning intervjuerimine on paindlik [18: 172]. Fookusgrupi meetodiks nimetatakse struktureerimata küsimustiku alusel toimuvat rühmaintervjuud. Selline intervjuu on fokuseeritud uurimaks mingit kindlat teemat või probleemi. Intervjuu kujutab endast grupidiskussiooni, kus esitatakse küsimusi mitmele inimesele. Grupijuhi eesmärgiks on hoida vestlust mingil kindlal uurimisprobleemil. Intervjuerija ei tohi suruda inimestele peale oma poolehoidu millegi suhtes või suunata teisiti tegutsema [21: 121].

2. TÖÖRAHULOLU TATOLI AS ETTEVÕTTE NÄITEL

2.1 Ettevõtte Tatoli AS tutvustus

Tatoli AS on asutatud 1999. aastal, mil hakkas haldama Tartu Tootjate Liidu tegevust. Aastast 1990 tegeleb ettevõtte Tartu Tootjate Liidu põllumajandusmasinate müügiga ning vene tehnika maaletoojana. Aastast 1996 teeb ettevõtte aktiivset koostööd saksa firmaga New Holland, olles selle ettevõtte põllumajandusmasinate esindaja Eestis [14].

Täna on Tatoli AS ettevõttel Eestis kolm esindust. Esimene esindus rajati Tartu linna piirile aastal 2003. Tartu esinduses teostatakse masinate müüki, hooldust ja remonti. Viis aastat hiljem avati esindus Pärnu lähedusse Nurme Tehnoparki ning paar aastat hiljem Järvamaale Mäo külla [14].

Ettevõtte struktuur on jaotatud välja kolme osakonna peale. Tartus on juhatuses kaks inimest ning üks raamatupidaja. Tartu müügiosakonnas tegutsevad müügijuhid ja müügisekretär. Ettevõttes on ka projektijuht. Hooldusosakonna toimimisel on juhtima valitud üks inimene, kelle jaoks on kõik kolm piirkonda tema hallata. Tehnilise hoolde meistrid on kõigis kolmes esinduses, samuti ka garantiiga tegelevatel inseneridel. Varuosadega tegeletakse kolmes esinduses, samuti ladu ja tellimused. Üldine remont masinatel ja monteerimine on kõigis esindustes võimalik. Kuueteistkümne tegevusaasta jooksul on ettevõtte töötajate arv kasvanud ühest neljakümne viiekümne ühe töötajani, kellest Tartu osakonnas töötab 43 ja Järvamaal kaks töötajat (Lisa 2).

2.2 Rahulolu-uuringu teostamise protsess ja metoodika

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärgiks on selgitada välja Tatoli AS Tartu osakonna personali tööga rahulolu ning uurimistulemustele tuginedes teha juhtkonnale parendusettepanekuid. Ettevõttes ei ole varem töötajate rahulolu uuritud, mistõttu on autori panus ettevõtte arengusse bakalaureusetöö raames läbi viidava uuringu näol oluline. Ettevõtte seisukohast võib antud uuringut pidada pilootuuringuks, kus autori välja töötatud küsimustikku on testitud ettevõtte ühe osakonna töötajate rahulolu väljaselgitamisel. Antud küsimustikku on ettevõttel võimalik kasutada töötajate rahulolu väljaselgitamise kordusuuringute läbiviimisel ning käesoleva uuringu tulemusi parendusotsuste langetamisel ja nende asjakohasuse hindamisel järgmiste perioodide uuringute tulemuste analüüsis. Samuti on ettevõttele olulised autori poolt läbi viidud uuringu tulemused ja parendusettepanekud nii tööga rahulolu tõstmise kui rahulolu-uuringute protseduuri ja järjepidevuse osas.

Töötajate rahulolu-uuring viidi autori poolt läbi 2016 aasta kevadel, perioodil 15.04.16 – 30.04.16, ettevõtte Tartu osakonnas, kus töötab 43 töötajat. Küsimustik jagati laiali kuupäeval 16.04.16.

Tartu osakonnas töötab kokku 43 töötajat. Uuringu valimi moodustasid 40 ettevõtte Tartu osakonna töötajat, kuna kahte juhatuse liiget ja raamatupidajat autor uuringusse ei kaasanud. Küsimustikule vastas 33 töötajat. Seega kujunes vastamisaktiivsuseks 83 %, mida võib pidada heaks tulemuseks.

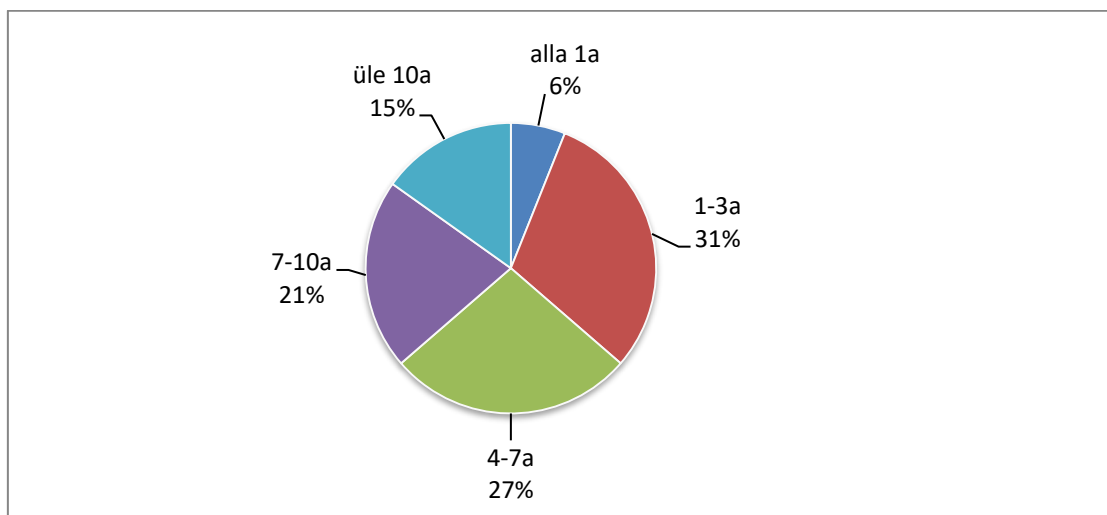
Ühe esinduse osakonna töötajate rahulolu-uuringu kasuks otsustas autor seetõttu, et varem ei ole antud ettevõttes töötajate rahulolu-uuringut läbi viidud, mistõttu oli otstarbekas enne suurema uuringu läbi viimist ettevõttes piloteerida nii küsitluse vormi kui küsimustikku aga samuti vastamisaktiivsust ja uuringu tulemuste esitlemist ühes ettevõtte osakonnas.

Info kogumiseks koostas autor e-vormi ankeetküsimustiku (lisa 1), võttes arvesse töö teoreetilises osas käsitletud Herzbergi teooria. Autori poolt koostatud küsitlusankeet on jaotatud viieks osaks: töö iseloomustus, töötingimused, info kättesaadavus, suhted kolleegidega ja juhtimine. Igas küsimuste plokis oli vastajatele ette antud väiteid ja vastusevariandid „ei“, „pigem ei“, „nii ja naa“, „pigem jah“ ja „jah“ ning „ei oska öelda“. Igat väidet hinnates sai vastaja vastata vaid ühe vastusevariandiga. Küsitlus viidi läbi elektroonilisel teel. Ankeedi täitmine oli vastajatele anonüümne ja võttis aega umbkaudu 15 minutit.

Ankeetküsitluse vastuste analüüsimiseks kasutas autor Microsoft Office Excel tarkvaraprogrammi. Uurimistulemusi graafiliselt presenteerides kasutas autor valgusfoori meetodikat, kus vastajate poolt väidetele antud vastused „ei“ või „pigem ei“ on esitatud punaselt, vastused „nii ja naa“ kollaselt ning vastused „pigem jah“ ja „jah“ roheliselt. "Ei oska vastata" vastusevariandi puhul on autor kasutanud halli värvi, et eristamine teistest vastustest oleks selgem.

2.3 Tatoli AS Tartu osakonna töötajate rahulolu-uuringu tulemused

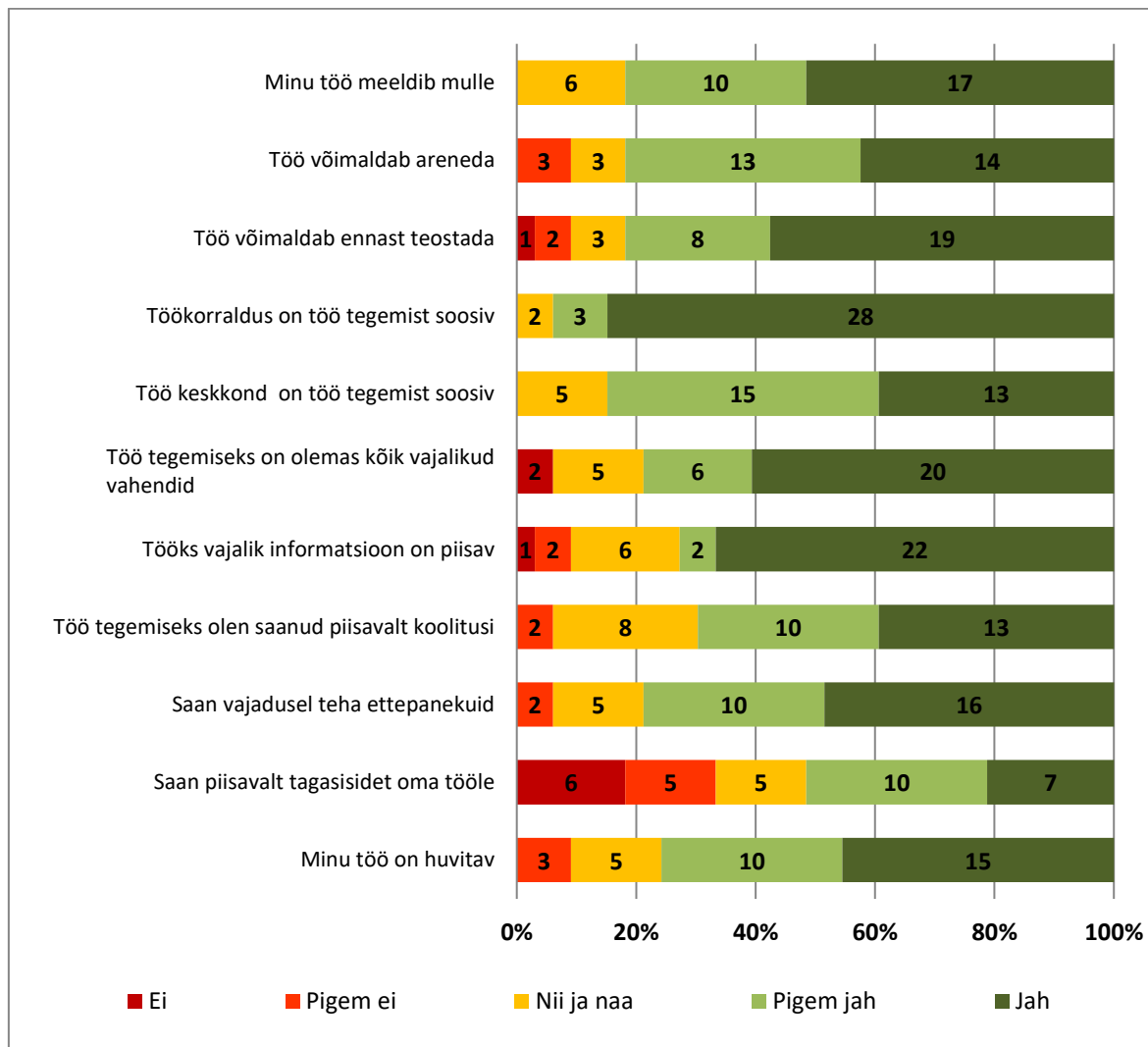
Valimi moodustas Tartu osakonnas 40 töötajat, kellest küsimustiku täitis 33 töötjat. Enim oli vastajate seas 1-3 ja 4-7 aastase tööstaažiga töötajaid. Kõige vähem on vastanute seas alla ühe aastase tööstaažiga töötajaid ning ligikaudu 1/3 vastajatest oli ettevõttes töötanud üle 7 aasta (joonis 3).



Joonis 3. Uuringust osavõtnud töötajate tööstaaž

2.3.1 Rahulolu töö, töösooritamise toetusega ja töö tingimustega

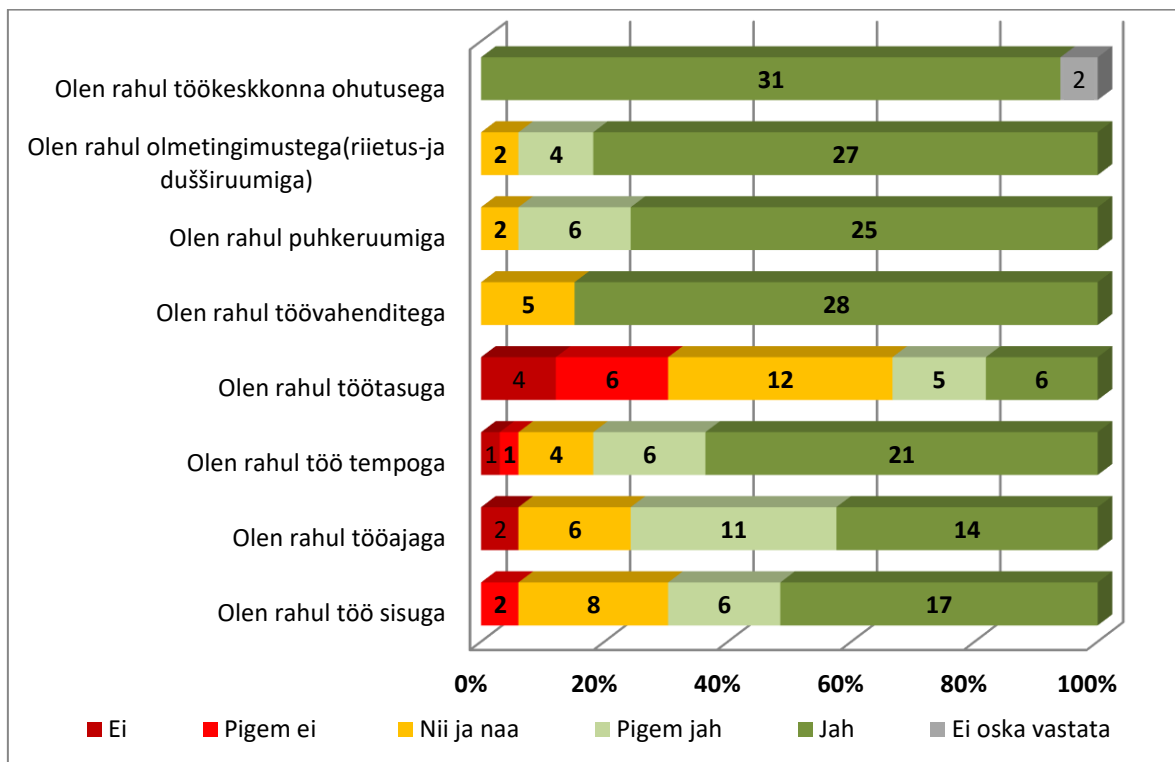
Tööga ja töösooritamise toetusega rahulolu väljaselgitamiseks oli küsimustikus ette antud 11 väidet (vaata joonis 4).



Joonis 4. Töötajate rahulolu töö ja töösooritamise toetusega

Uuringu tulemustest on näha, et üle poolte vastajatest on rahul oma tööga ning pigem rahul ligikaudu 1/3 vastajaist. 33'st vastanust 27 väitis, et nende töö võimaldab neil areneda ning ligikaudu pooltele vastajaile on nende töö huvitav. Kõige vähem oldi rahul tagasiside piisavusega oma tööle, kus 1/3 vastajatest ei nõustunud väitega „saan piisavalt tagasisidet oma tööle“. Uuringu tulemustest saab järeldada, et enim on töötajad rahul töö tegemist soosiva töökorraldusega, tööks vajaliku informatsiooni piisavusega ning tööst tuleneva eneseteostuse võimalusega (joonis 4).

Töö tingimustega rahulolu väljaselgitamiseks oli küsimustikus ette antud 8 väidet (vaata joonis 5).



Joonis 5. Töötajate töötingimused ja selle rahulolu

Väiteid „olen rahul töö sisuga“ ja „olen rahul töö ajaga“ hindasid töötajad madalalt, sh kaks töötajat vastas, et pigem ei ole või ei ole nõus nende väitega ja mitmed (vastavalt 6 ja 8) töötajat andsid neile väidetele vastuseks „nii ja naa“. Rahulolu töö tempoga, hindasid kõrgelt 21 vastajat ning pigem rahul oli sellega 6 vastajat.

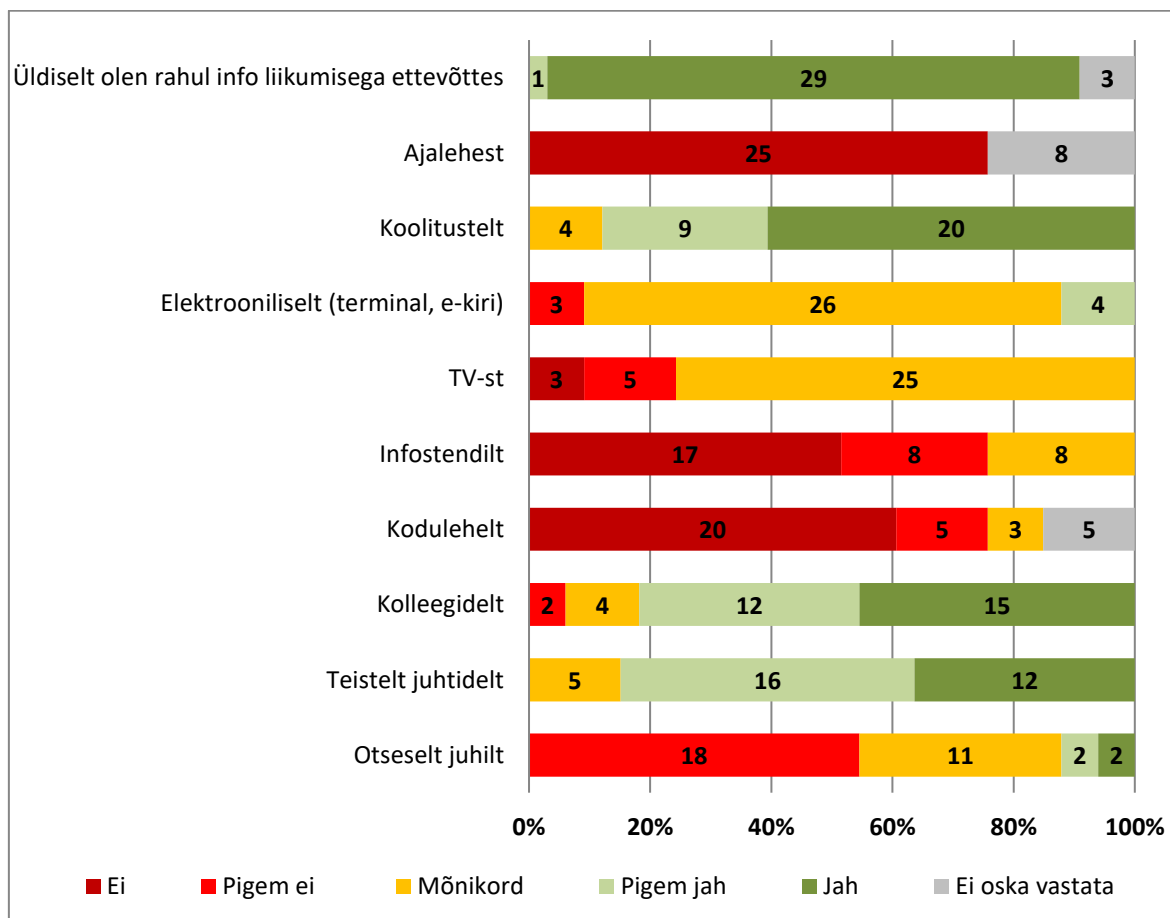
Kõige vähem olid töötajad rahul töö tasuga. Ligikaudu 1/3 vastajatest hindas antud väidet vastusega pigem ei ole nõus või ei ole nõus vastusega ja 1/3 vastusega „nii ja naa“. Tulemustele tuginedes rahulolu puudumine töötasuga võib esineda töötajatel, kes on ettevõttes tööd teinud 1-3 aastat joonisel nr 2, kuna tööstaaž on võrreldes teistega lühem. Väitega „olen rahul töö tasuga“ olid rahul või pigem rahul 11 töötajat (ehk samuti 1/3 vastanutest).

Uuringu tulemustest järeldub, et enim olid töötajad rahul töökeskkonna ohutusega, töövahenditega, olmetingimustega ja töö tempoga. Rahulolu või mitte rahulolu võib olla seotud töötaja ametikohast tuleneva palga erinevusega, mida aga antud uuringu puhul järeldada ei saa, vastajate ametikohta küsimustikuga ei tuvastatud ja seda just vastajate anonüümsuse

tagamise eesmärgil. Analüüsidest vastuseid vastajate tööstaaži järgi saab aga välja tuua, et enim on töötasuga rahul pikema tööstaažiga töötajad (joonis 5).

2.3.2 Rahulolu info liikumisega

Rahulolu info liikumisega selgitas autor välja läbi nelja alaploki. Neist esimeses uuris autor, kui rahul on töötajad üldiselt info liikumisega ettevõttes ning milliseid kanaleid nad kasutavad enda tööks vajaliku infot saamiseks. Antud küsimuste plokis esitati töötajatele 10 väidet (joonis 6).



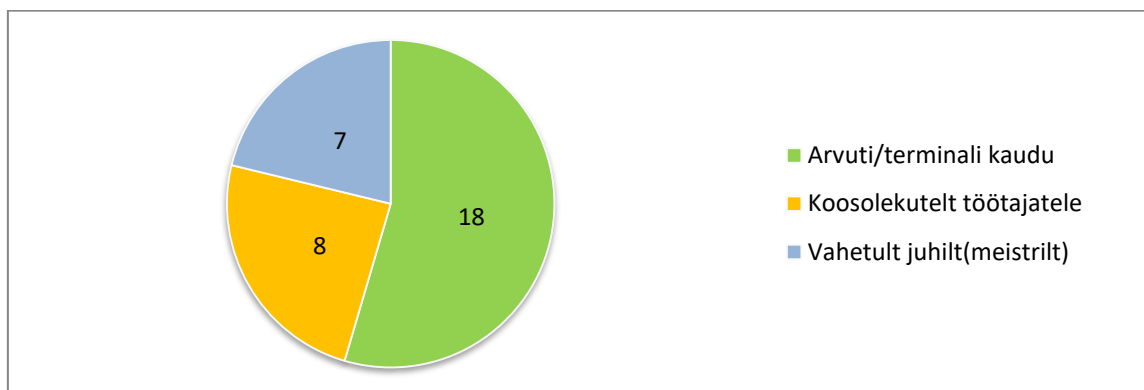
Joonis 6. Info liikumine ettevõttes

Kolm vastajat ei osanud antud küsimusele vastata ning 29 vastajat väitis, et on info liikumisega rahul. Kõige enam saadakse vajalikku infot koolitustelt, mida nimetas üle poolte vastajatest. Koolitused on mõeldud töötajate teadmiste tõstmiseks. Töötajate vastustest võib järeldada, et koolitustelt saadud teadmiste põhjal tunnevad töötajad ennast oma ametikohal asjatundlikena.

Peaaegu pooled vastajatest nimetasid info allikadena ka kaaskolleege. Kõige vähem saadakse infot infotahvlilt ja ajalehest. Mõnevõrra probleemseks võib pidada asjaolu, et vahetult juhilt saavad töötajad vähe tööks vajalikku informatsiooni. Vastanutest üle poole märkisid väite „saan vajalikku infot tööks otseselt juhilt“ vastuseks „pigem ei“ ja kolmandik vastajates vastas selle küsimuse juures „mõnikord“. Samuti selgus uuringust, et ettevõtte kodulehte kasutab info saamiseks mõnikord vaid 1/10 vastanutest ning enamus vastajatest märkis antud küsimuse juures, et ei kasuta tööks vajaliku info saamiseks ettevõtte kodulehte (joonis 6).

Teise alaplokina uuris autor, milliseid info kogumise kanaleid töötajad eelistaksid kasutada oma tööks vajaliku info saamiseks. Antud alaplokk sisaldas viite loetelu infokanalitest, millest töötajate poolt märgiti ära ainult kolm. Töötajate hinnangul oleks neile sobivaim vorm info saamiseks elektrooniline (arvuti/terminal), koosolekud ning vahetud juhid. Samas eelmises alaplokis selgus, et seni ei ole nad piisavalt nendest allikatest, eeskätt otseselt juhilt, informatsiooni saanud.

Kolmandas info liikumise küsimuste plokki alaplokis selgitas autor välja, kas töötajad saavad piisavalt informatsiooni ettevõttes toimuva/juhtimise kohta. Antud alaplokis oli töötajatele esitatud 11 väidet (joonis 7).



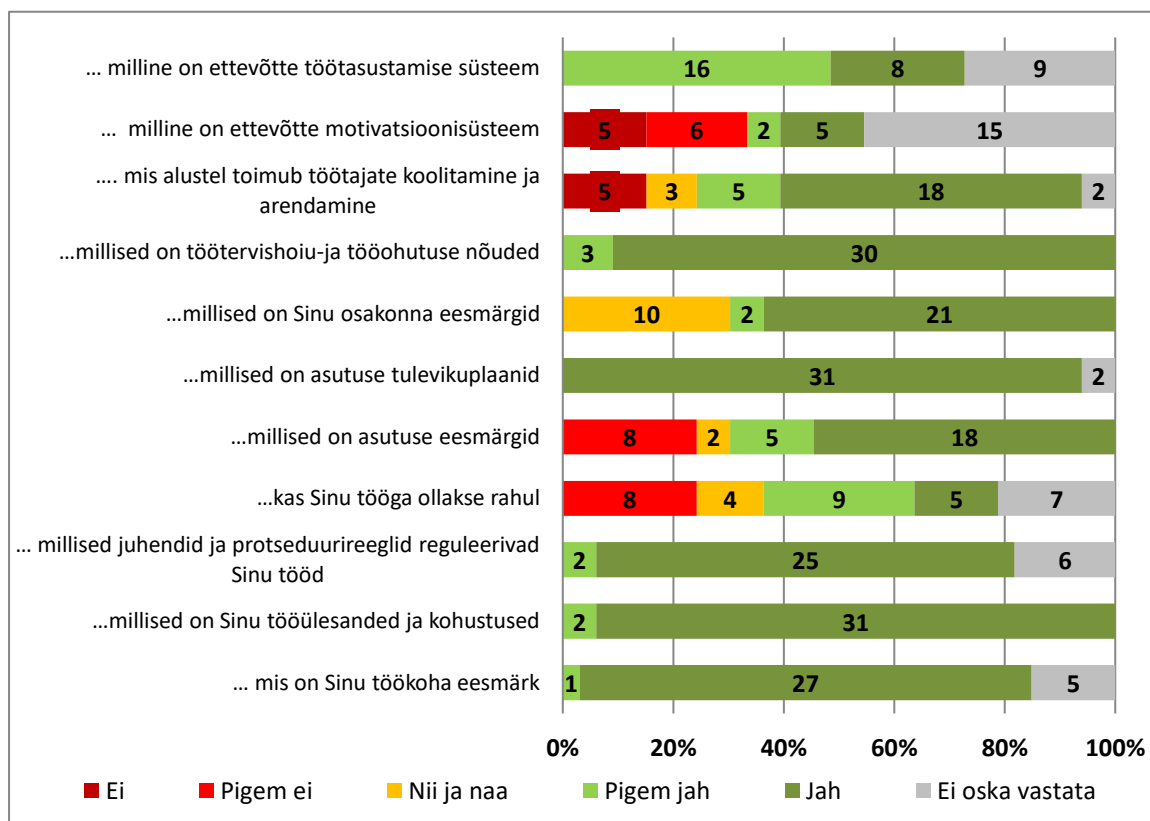
Joonis 7. Info kogumine

Töötajate teadlikkus oma töökoha eesmärgist on suur, küll aga vastanutest ligikaudu 1/3 leidsid, et neil ei ole selget ülevaadet asutuse eesmärkidest. Uuringu tulemustest selgus, et 1/3 töötajatest ei oma piisavalt infot ettevõttes väljatöötatud motivatsiooni kohta ning pea sama palju ei osanud antud küsimusele vastata.

Vastanutest suur hulk on arvamisel, et neil ei ole info puudust töö ülesannete ja kohustuste kohta, selle positiivse tulemi võib esile kutsuda töötajate teadlikkus tööjuhenditest ja protseduuriireglitest, mis reguleerivad nende tööd. Vastanutest 83% on teadlikud ettevõtte töötasustamise süsteemist. Ettevõtte töötasustamise teadlikkuses võib olla seos töötajate pikaajalise tööstaažiga. Pikaajalise tööstaažiga töötajatel on selgem ülevaade ettevõtte töötasustamise süsteemist ja korrast. Probleemsena võib pidada asjaolu, et pea 1/3 töötajatest ei olnud nõus väitega „saan piisavalt tagasisidet selle kohta, kas minu tööga ollakse rahul“ ning pea 1/5 vastajatest ei osanud sellele küsimusele vastata.

Uuringu tulemustest selgub, et eranditult kõik vastajad on teadlikud töötervishoiu- ja tööohutuse nõuetest. Sellest võib järeldada, et tööandja kavandab, korraldab ja jälgib töötervishoiu ning tööohutuse reegleid ning teostab töötajatele vastavaid väljaõppeid ja koostab juhendeid (joonis 7).

Viimasena uuris autor antud küsimuste plokis millisest informatsioonist tunnevad ettevõtte töötajad enim puudust. Antud alaplokis oli töötajatele esitatud 10 väidet (joonis 8).

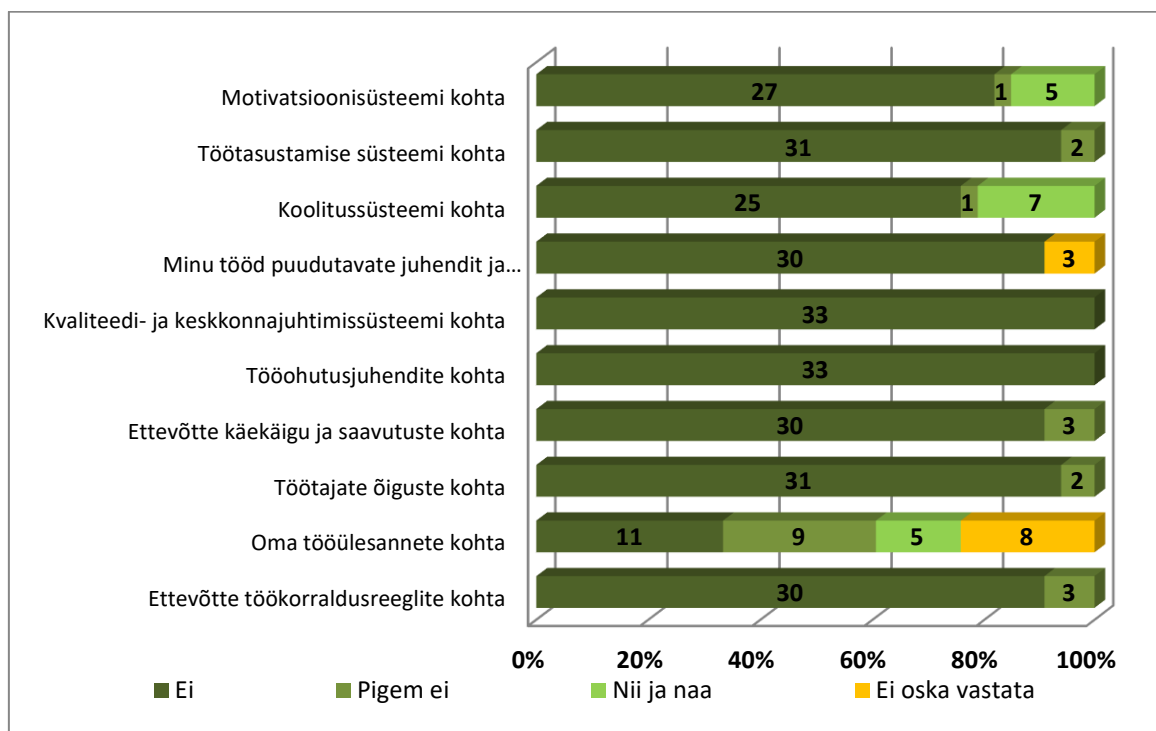


Joonis 8. Informatsioon ettevõttes toimuva kohta

Probleemsena võib pidada asjaolu, et vastanutest ligi 2/3 väitis, et ei tunne või pigem ei tunne puudust informatsioonist, mis puudutab nende tööülesandeid. Samuti peaks ettevõtte üle

vaatama motivatsiooni- ja koolitussüsteemi ning töötajate tööd puudutavate juhendite ja protseduuride tutvustamise korra ettevõtte töötajatele, kuna ka nendele väidetele mõned vastajad kas ei osanud vastata või andsid vastuseks „nii ja naa“.

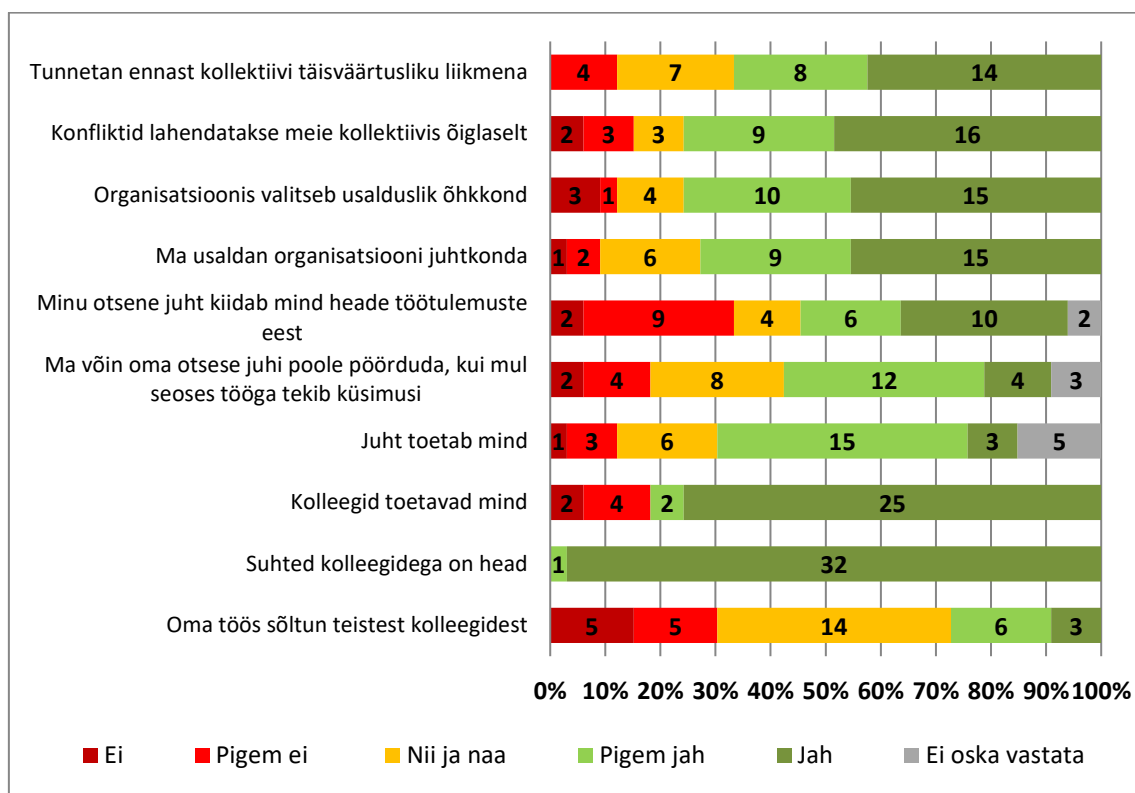
Uuringu tulemustest selgub, et kõik vastanud omavad täielikku infot kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi ning tööohutusjuhendite kohta. Kuna Tatoli AS tegeleb põhiliselt raske- tehnikaga ning teostab masinate hooldust ja parandamist, on ettevõttes äärmiselt oluline töötajate teadlikkus neis küsimustes (joonis 9).



Joonis 9. Info, millest tunnevad töötajad puudust

2.3.3 Rahulolu kolleegidevaheliste suhetega

Rahulolu töötajate vaheliste suhetega selgitas autor välja kümne väitega (joonis 10).



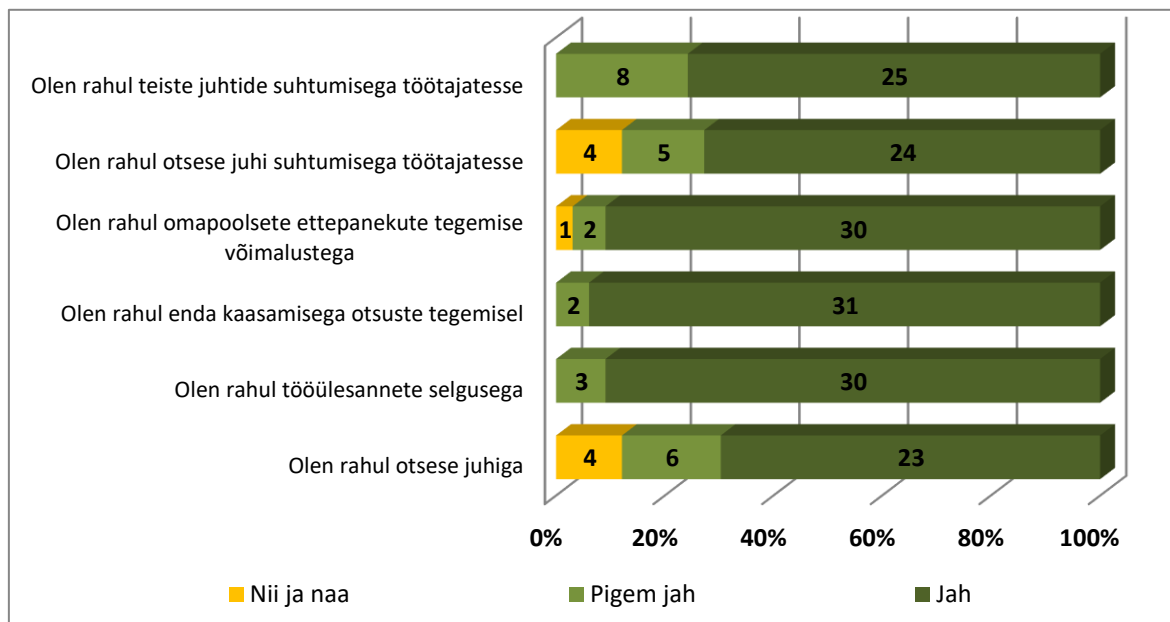
Joonis 10. Suhted kolleegidega ning juhtidega

Enamus vastajate hinnangul toetavad kolleegid teineteist, samas 6 vastajat ei olnud antud väitega nõus. Probleemseks võib pidada ka asjaolu, et kuigi üle poolte vastanutest hindab kolleegidevahelisi suhteid, sh konfliktide lahendamine, vastastikune usaldus ja juhi toetus kõrgelt, siis 4-6 vastajat, sõltuvalt väitest, ei ole nende väidetega nõus. Ka selgub antud küsimuste plokki vastuseid analüüsides, et pea iga väite puhul on teatud arv vastajatest ette antud väidetega mitte nõustunud või üldse mitte nõustunud, mis autori hinnangul väärib kindlasti tähelepanu. Arendatava aspektina toob autor välja ka tulemuse, mille kohaselt 1/3 vastajatest ei nõustunud väitega „minu otsene juht kiidab mind heade töötulemuste eest“ ning antud väitega nõustusid vaid pooled vastanutest.

Küsitluse tulemusena selgus, et Tatoli AS Tartu osakonna töötajaskond on enamjaolt ettevõtte sisekliimaga rahul ning vastajad hindavad kolleegidevahelisi suhteid heaks.

2.3.4 Rahulolu juhtimisega

Viimase küsimusena selgitas autor välja ettevõtte töötajate rahulolu juhtimisega. Antud küsimuse plokk koosnes kuuest väitest (joonis 11).



Joonis 11. Ettevõtte juhtimine ning töötajate kaasamine otsuste tegemisel

Jooniselt 11 on näha, et pea kõikide etteantud väidetega olid vastajad nõus. Tähelepanekuna võib välja tuua, et küsimustele „olen rahul otsese juhiga“ ja „olen rahul otsese juhi suhtumisega töötajatesse“ vastas 4 töötajat, et pigem „nii ja naa“. Sidudes antud küsimuste ploki tulemused eelmise ploki tulemusega võib hüpoteetiliselt järeldada, et need töötajad, kes hindasid plokis „rahulolu kolleegide vaheliste suhetega“ väiteid „Juht toetab mind“, „Ma võin oma otsese juhi poole pöörduda, kui mul seoses tööga tekib küsimusi“, „Minu otsene juht kiidab mind heade töötulemuste eest“, „Ma usaldan organisatsiooni juhtkonda“, „Organisatsioonis valitseb usalduslik õhkkond“, „Konfliktid lahendatakse meie kollektiivis õiglaselt“ ja „Tunnetan ennast kollektiivi täisväärtusliku liikmena“ vastusevariantidega „ei“ või „pigem ei“, on antud „rahulolu juhtimisega“ küsimuste plokis mitte päris nõustunud ka väidetega „olen rahul otsese juhiga“ ja „olen rahul otsese juhi suhtumisega töötajatesse“. Samas, kuna vastamine oli anonüümne, siis üksühest seost järeldusena siiski teha ei saa.

Väitele „olen rahul otsese juhi suhtumisega töötajasse“ ei nõustunud 4 töötajat. Võib oletada, et mitterahulolevad töötajad on ettevõttes madala tööstaažiga, kes ei ole veel sulandunud töökeskkonda.

Uuringu tulemustest selgus, et enim ollakse rahul töötajate kaasamisega tööalaste otsuste tegemisel, sealhulgas hindavad töötajad kõrgelt ka võimalust teha omapoolseid ettepanekuid juhatusel. Autor leiab, et otsest seost juhi rahulolematusega rahulolu uuring välja ei selgitanud.

2.4 Uuringu järeldused ja ettepanekud

Tööraahulolu uuringu välja selgitamiseks Tatoli AS ettevõttes viis autor läbi kirjaliku ankeetküsitluse ettevõtte Tartu osakonna töötajate seas. Valimisse oli kaasatud 40 töötajat, kellest vastas 33.

Uuringu tulemustes selgus, et ettevõtte töötajad on üldiselt rahul nii oma töö, töötingimuste, juhtimise, ettevõtte sisekliima kui ka infojuhtimisega. Töötajad on rahul enda kaasamisega tööalaste otsuste tegemisel, sealhulgas hindavad töötajad kõrgelt ka võimalust teha omapoolseid ettepanekuid juhatusel. Tähelepanekuna võib välja tuua, et küsimustele „olen rahul otsese juhiga“ ja „olen rahul otsese juhi suhtumisega töötajatesse“ vastas 4 töötajat, et pigem „nii ja naa“.

Uuringu tulemustest selgus, et vastajad hindavad kolleegidevahelisi suhteid heaks. Enamus vastanute hinnangul toetavad kolleegid teineteist, samas 6 vastanut ei olnud antud väitega nõus. Probleemseks võib pidada ka asjaolu, et kuigi üle poolte vastanutest hindab kolleegide vahelisi suhteid, sh konfliktide lahendamise, vastastikune usaldus ja juhi toetus kõrgelt, siis 4 - 6 vastajat, sõltuvalt väitest, ei ole nende väidetega nõus. Ka selgub kolleegidevaheliste suhete ploki uuringust, et pea iga väite puhul on teatud arv vastajatest ette antud väidetega mitte nõustunud või üldse mitte nõustunud, mis autori hinnangul väärrib kindlasti tähelepanu. Arendatava aspektina toob autor välja ka tulemuse, mille kohaselt 1/3 vastajatest ei nõustunud väitega „minu otsene juht kiidab mind heade töötulemuste eest“ ning antud väitega nõustusid vaid pooled vastanutest.

Uuringu tulemustele tuginedes võib järeldada, et enim kasutavad töötajad oma tööks vajaliku info saamiseks koolitusi ja kolleege. Vähe kasutatakse aga ettevõtte kodulehte ning infot saadakse vähe ka vahetult juhilt. Töötajate hinnangul oleks neile sobivaim vorm info saamiseks elektrooniline (arvuti/terminal), koosolekutelt ning vahetult juhilt.

Kõrge on töötajate teadlikkus ettevõttes juurutatud kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemist ning tööohutuse nõuetest. Sellest võib järeldada, et tööandja kavandab, korraldab ja

jälgib töötervishoiu- ning tööohutuse reegleid ning teostab töötajatele vastavaid väljaõppeid ning koostab juhendeid.

Probleemsena võib pidada asjaolu, et pea 1/3 töötajatest ei olnud nõus väitega „saan piisavalt tagasisidet selle kohta, kas minu tööga ollakse rahul“ ning pea 1/5 vastajatest ei osanud sellele küsimusele vastata.

Samuti võib probleemseks lugeda asjaolu, et vastanutest ligi 2/3 väitis ei tunne või pigem ei tunne puudust informatsioonist, mis puudutab nende tööülesandeid. Samuti peaks ettevõtte üle vaatama motivatsiooni- ja koolitussüsteemi ning töötajate tööd puudutavate juhendite ja protseduuride tutvustamise korra ettevõtte töötajatele, kuna ka nendele väidetele mõned vastajad, kas ei osanud vastata või andsid vastuseks „nii ja naa“.

Uuringutulemustele tuginedes teeb autor ettevõtte juhtkonnale järgmised ettepanekud:

1. asjakohastada infoliikumise kanalite kasutamine (elektrooniline), sh tõhustada töötajatele tööks vajaliku info andmist vahetute juhtide poolt;
2. juurutada arenguestluste süsteem, mille raames saaksid töötajad muuhulgas ka tagasisidet oma töö tulemuslikkuse kohta;
3. selgitada välja, miks mõned töötajad ei saa oma tööks piisaval hulgal vajalikku informatsiooni ja käivitada parendustegevused;
4. töötada välja töötajate rahulolu uuringute süsteem, mis lähtuks regulaarsuse põhimõttest. Eesmärgistada soovitud rahulolu seisund ja kaardistada trende. Samuti anda hinnang tehtud parendustegevustele läbi saavutatud tulemuste.

KOKKUVÕTE

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärgiks on selgitada välja Tatoli AS Tartu osakonna personali tööga rahulolu ning uurimistulemustele tuginedes teha juhtkonnale parendusettepanekuid. Ettevõttes ei ole varem töötajate rahulolu uuritud, mistõttu on autori panus ettevõtte arengusse bakalaureusetöö raames läbi viidava uuringu näol oluline. Ettevõtte seisukohast võib antud uuringut pidada pilootuuringuks, kus autori välja töötatud küsimustikku on testitud ettevõtte ühe osakonna töötajate rahulolu väljaselgitamisel. Antud küsimustikku on ettevõttel tulevikus võimalik kasutada personali rahulolu kordusuuringute läbiviimiseks. Saamuti on ettevõttele olulised autori poolt läbi viidud uuringu tulemused ja parendusettepanekud nii tööga rahulolu tõstmise kui rahulolu-uuringute protseduuri ja järjepidevuse osas.

Uurimismeetodina kasutas autor kirjalikku ankeetküsitlust ja uurimisvahendina küsimustikku. Küsimustiku koostamisel võeti aluseks Herzbergi rahuloluteooria seisukohad. Uuring viidi läbi perioodil 15.04.2016 - 30.04.2016. Valimi moodustasid Tatoli AS Tartu osakonna 40 töötajat. Vastamisaktiivsus oli 83 % (33 vastajat). Valimisse ei haaratud 2 ettevõtte juhti ja raamatupidaja.

Uuringust selgus, et töötajate rahulolu võib ettevõttes lugeda heaks. Töö käigus leidis ka tegureid, mille puhul tuleks juhatusel teha muudatusi, et täiustada töötajates rahulolu. Ettevõttel oleks soovituslik rohkem korraldada rahulolu uuringuid, et olla kursis töötajate vajadustega.

Uurimustöös püstitatud eesmärgi saab lugeda täidetuks.

KASUTATUD KIRJANDUS

- [1] **Gary, D. Chapman. Paul, E. White** (2014). Tunnustamise viis keelt töö. Tallinn: MTÜ Allika Kirjastus. 154 lk.
- [2] **Alas, R.** (2002). Muudatuste juhtimine ja õppiv organisatsioon. Tallinn: Külim. 143lk.
- [3] **Mägi, J.** (2011). Organisatsioon ja juhtimine. [WWW] <http://web.ametikool.ee/jane/okj/?3>. In-dividuaalne ja isikutevaheline k% C3% A4itumine: T% C3% B6% C3% B6tajate hoiakud (16.11.2016).
- [4] **Vadi, M.** (2004). Organisatsioonikäitumine. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus. 339lk.
- [5] **Alas, R.** (2005). Personalijuhtimine. Tallinn: Külim. 263 lk.
- [6] **Robert, B.** (2001). Edukas delegeerimine: Lihtne ja tõhus teejuht efektiivse delegeerimise rakendamisel. 145 lk.
- [7] **Kitvel, T.** (1983). Psühholoogia ja töössesuhetumine. Tallinn. 222 lk.
- [8] **Frager, R., Fadiman, J.** (2005). Except from Personality and Personal Growth (6th ed.).[WWW] <http://www.sofia.edu/about/history/transpersonal-pioneers-abraham-maslow/> (18.11.2016).
- [9] **Türk, K.** (2005). Inimressursi juhtimine. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus. 446 lk.
- [10] **Virovere, A., Alas, R., Liigand, J.** (2005). Organisatsioonikäitumine. Tallinn: Külim. 136 lk.
- [11] **Alas, R.** (1997). Personalijuhtimine. Tallinn: Külim. 128 lk.
- [12] **Pardee, R.** (1990). Motivation Theories of Maslow, Herzberg, McGregor & McClelland. [WWW] <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED316767.pdf> (10.10.2016).
- [13] **Louiseau, J.W.** (2011). Herzberg Theory of Motivation. [WWW] https://www.academia.edu/901041/Herzbergs_Theory_of_Motivation (07.08.2016).
- [14] **Tatoli AS** [WWW] <http://www.tatoli.ee/?id=22> (01.09.2016).
- [15] **Adam's Equity Theory** [WWW] <http://www.whatishumanresource.com/adams-equity-theory> (01.03.2017).
- [16] **Uus, M.** (2007). Kvantitatiivsed ja kvalitatiivsed meetodid [WWW] <http://www.praxis.ee/wp-content/uploads/2014/03/2007-Meetodid-probleemi-kirjel-damiseks-ja-pohjuste-tuvastamiseks.pdf> (15.03.2017).
- [17] **Virkus, S.** (2010). Tallinn: Tallinna Ülikool. Infokäitumise, info hankimise ja otsingu ning infopädevuse uurimise meetodid. [WWW] <https://www.tlu.ee/~sirvir/Infootsingu%20teooria/Infokaitumise,%20info%20hankimise%20ja%20%20otsingu%20ning%20infopadevuse%20uurimise%20meetodid/ksitlused.html> (15.03.2017).

- [18] **Õunapuu, L.** (2014). Tartu: Tartu Ülikool. Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteaduses. [WWW] http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/36419/ounapuu_kvalitatiivne.pdf (02.02.2017).
- [19] **Kidron, A.** (2006). Ärijuhtimise psühholoogia. 274 lk. [WWW] http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/25976/kidron_arijuhtimine.pdf (13.02.2017).
- [20] **Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P.** (2005). Uuri ja kirjuta. Tallinn: Medicina. 412 lk.
- [21] **Kidron, A.** (2008). Uuri ja käsiraamat. 342 lk.
- [22] **Koontz, H., Weihrich, H.** (2015). Essentials of Management: An International, Innovation, and Leadership Perspective. [WWW] <https://books.google.ee/books?id=zGhwCgAAQBAJ&lpg=PT388&dq=clayton%20alderfer%20erg%20theory&hl=et&pg=PP1#v=onepage&q&f=false> (15.05.2017).

SUMMARY

The aim of this bachelor thesis was to identify the level of job satisfaction of employees in Tatoli AS and based on the results to accomplish greater impact and higher improvements. The company has not previously had any job satisfaction surveys, so it is author's contribution to develop job satisfaction through the research.

Author has previously composed overview about job satisfaction theories. The tool of research method was questionnaire. Questions on the survey were based on Herzberg satisfaction theory. Survey took place at Tartu and was conducted during the period 15.04.2016 - 30.04.2016.

There were 33 respondents out of 40 who had ability to answer the survey which makes 83 % of all workers. Two leaders and accountant of company were not included in the survey. Data was collected anonymously through the accountant.

Answers on the survey shows high level of employee satisfaction and can be considered good. During the work, there was some dissatisfaction seen on the survey, but hopefully management will consider the ideas which author proposed.

LISAD

Lisa 1. Tatoli AS töötajate rahulolu-uuringu ankeet

Personali rahulolu küsimustik

Sinu ees on rahulolu uuringu küsimustik, mille eesmärk on selgitada välja, mis Sind Sinu töös motiveerib, millega Sa oled rahul ja mis võiks ettevõttes paremini korraldatud olla. Sinu tagasiside ettevõttele aitab juhtkonnal paremini teadvustada töötajate rahuloluga seotud aspekte ja langetada õige-
maid otsuseid töötajate rahulolu tõstmiseks. Küsimustiku täitmine on anonüümne ning tulemusi esitatakse vaid üldistatud kujul. Küsimustiku täitmine võtab aega ca 7 minutit.

Palun tee ristike Sulle sobivaima vastuse lahtrisse. Igal real võib märkida ainult ühe vastusevariandi.

Olen töötanud ettevõttes:

- alla 1 a
- 1-3 a
- 4-7 a
- 7-10 a
- üle 10 a

Iseloomusta palun oma tööd

	Ei	Pigem ei	Nii ja naa	Pigem jah	Jah	Ei oska vastata
Minu töö on huvitav						
Saan piisavalt tagasisidet oma tööle						
Saan vajadusel teha ettepanekuid						
Töö tegemiseks olen saanud piisavalt koolitusi						
Tööks vajalik informatsioon on piisav						
Töö tegemiseks on olemas kõik vajalikud vahendid						
Töö keskkond on töö tegemist soosiv						
Töökorraldus on töö tegemist soosiv						
Töö võimaldab ennast teostada						
Töö võimaldab areneda						
Minu töö meeldib mulle						

Sinu kommentaarid ja ettepanekud:

.....

Millised on peamised Sinu tööd takistavad või häirivad tegurid:

.....

.....

Miks on Sinu arvates Tatoli AS ettevõttes hea töötada?

.....

.....

Küsimused töö ja töötingimuste kohta

	Ei	Pigem ei	Nii ja naa	Pigem jah	Jah	Ei oska vastata
Olen rahul töö sisuga						
Olen rahul tööajaga						
Olen rahul töö tempoga						
Olen rahul töötasuga						
Olen rahul töövahenditega						
Olen rahul puhkeruumiga						
Olen rahul olmetingimustega(rietus-ja dušširuumiga)						
Olen rahul töökeskkonna ohutusega						

Sinu kommentaarid ja ettepanekud:

.....

Küsimused info liikumise kohta

Milliseid kanaleid pidi Sa tööks vajalikku infot saad?

	Ei	Pigem ei	Mõnikord	Pigem jah	Jah	Ei oska vastata
Otseselt juhilt						
Teistelt juhtidelt						
Kolleegidelt						
Kodulehelt						
Infostendilt						
TV-st						
Elektrooniliselt (terminal, e-kiri)						
Koolitustelt						

Ajalehest						
Üldiselt olen rahul info liikumisega ettevõttes						

Sinu kommentaarid ja ettepanekud:

.....

Kas Sa saad piisavalt infot selle kohta...

	Ei	Pigem ei	Nii ja naa	Pigem jah	Jah	Ei oska vastata
... mis on Sinu töökoha eesmärk						
...millised on Sinu tööülesanded ja kohustused						
... millised juhendid ja protseduurireeglid reguleerivad Sinu tööd						
...kas Sinu tööga ollakse rahul						
...millised on asutuse eesmärgid						
...millised on asutuse tulevikuplaanid						
...millised on Sinu osakonna eesmärgid						
...millised on töötervis- hoiu-ja tööohutuse nõuded						
.... mis alustel toimub töötajate koolitamine ja arendamine						
... milline on ettevõtte motivatsioonisüsteem						
... milline on ettevõtte töötasustamise süsteem						

Sinu kommentaarid ja ettepanekud:

.....

Millisest infost tunned puudust?

	Ei	Pigem ei	Nii ja naa	Pigem jah	Jah	Ei oska vastata
Ettevõtte töökorraldusreeglite kohta						
Oma tööülesannete kohta						
Töötajate õiguste kohta						
Ettevõtte käekäigu ja saavutuste kohta						
Tööohutusjuhendite kohta						
Kvaliteedi- ja keskkonnanjuhtimissüsteemi kohta						
Minu tööd puudutavate juhendit ja protseduuride kohta						
Koolitussüsteemi kohta						
Töötasustamise süsteemi kohta						
Motivatsioonisüsteemi kohta						

Muu:

.....

Milline info saamise viis oleks Sulle kõige meelepärasem?*Palun märgi Sulle sobivad vastusevariandid.*

- TV-st
- Teadete tahvlilt
- Arvuti/terminali kaudu
- Koosolekutelt töötajatele
- Vahetult juhilt(meistrilt)

Küsimused suhete kohta kolleegidega

	Ei	Pigem ei	Nii ja naa	Pigem jah	Jah	Ei oska vastata
Oma töös sõltun teistest kolleegidest						
Suhted kolleegidega on head						
Kolleegid toetavad mind						
Juht toetab mind						
Ma võin oma otsese juhi poole pöörduda, kui mul seoses tööga tekib küsimusi						
Minu otsene juht kiidab mind heade töötulemuste eest						
Ma usaldan organisatsiooni juhtkonda						
Organisatsioonis valitseb usalduslik õhkkond						
Konfliktid lahendatakse meie kollektiivis õiglaselt						
Tunnetan ennast kollektiivi täisväärtusliku liikmena						

Sinu kommentaarid inimsuhetele töökollektiivis:

.....

.....

Küsimused juhtimise kohta

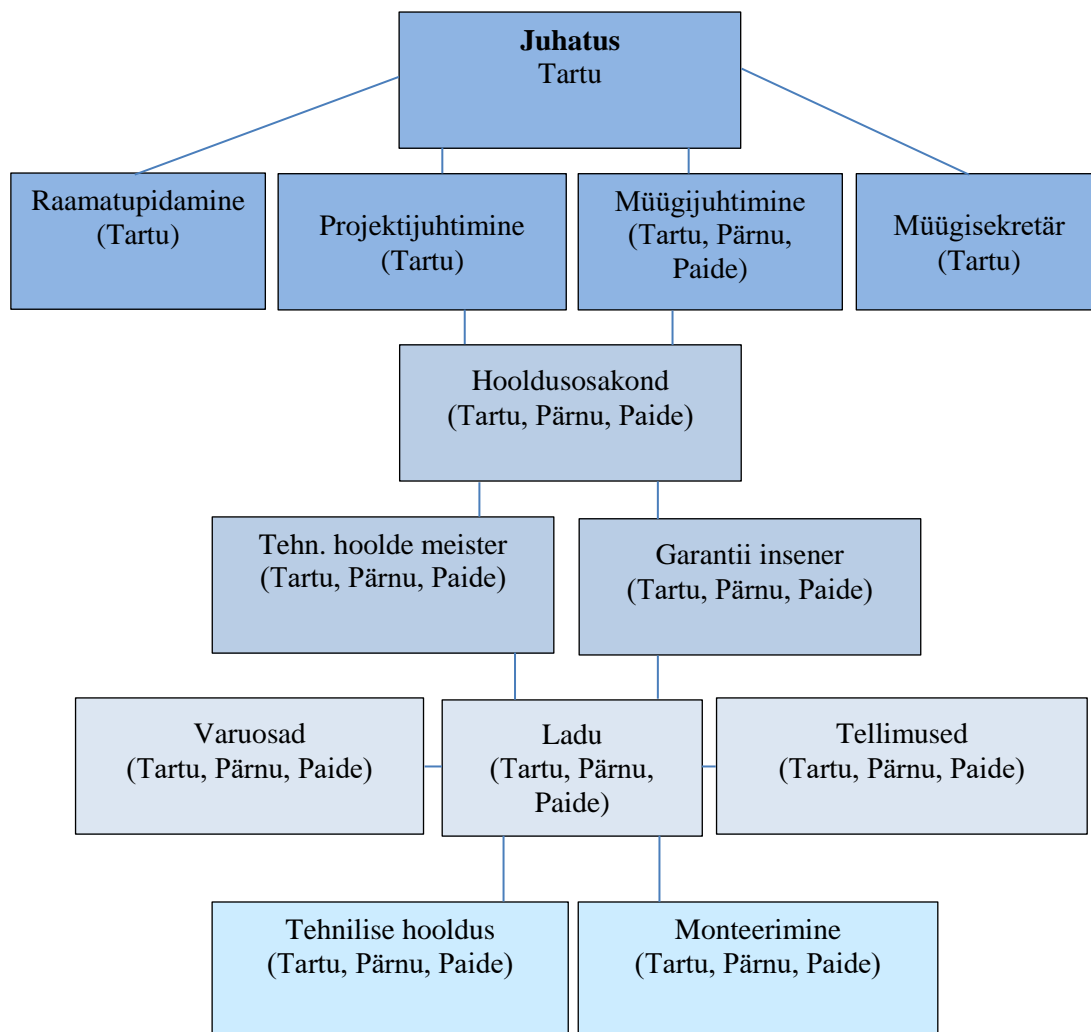
	Ei	Pigem ei	Nii ja naa	Pigem jah	Jah	Ei oska vastata
Olen rahul otsese juhiga						
Olen rahul tööülesannete selgusega						
Olen rahul enda kaasamisega otsuste tegemisel						
Olen rahul omapoolsete ettepanekute tegemise võimalustega						
Olen rahul otsese juhi suhtumisega töötajatesse						
Olen rahul teiste juhtide suhtumisega töötajatesse						

Sinu kommentaarid ja ettepanekud:

.....

Tänud Teie tähelepanu eest!

Lisa 2. Ettevõtte struktuur



Lihtlitsents lõputöö salvestamiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks ning juhendaja(te) kinnitus lõputöö kaitsmisele lubamise kohta

Mina, Risto Vao

sünnikuupäev, 12/02/1992 39202122770 Annan Eesti Maaülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud lõputöö

Personali töörahulolu väljaselgitamine ettevõtte Tatoli AS näitel , mille juhendaja on Katrin Kreegimäe,

1.1. salvestamiseks säilitamise eesmärgil,

1.2. digiarhiivi DSpace lisamiseks ja

1.3. veebikeskkonnas üldsusele kättesaadavaks tegemiseks kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile;

3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Lõputöö autor

allkiri

Tartu, 24.05.2017

Juhendaja(te) kinnitus lõputöö kaitsmisele lubamise kohta

Luban lõputöö kaitsmisele.

(juhendaja nimi ja allkiri)

(kuupäev)

(juhendaja nimi ja allkiri)

(kuupäev)